

PANKIN PÄIVITTÄISPALVELUT JA SEPA

**Case: Nordea Pankki Suomi Oyj,
Jyväskylä**

Anniina Jääskeläinen

Opinnäytetyö
marraskuu 2011

Liiketalous
Yhteiskuntatieteiden, hallinnon- ja liiketalouden ala





Tekijä(t) JÄÄSKELÄINEN, Anniina	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 07.11.2011
	Sivumäärä 46	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus () saakka	Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi PANKIN PÄIVITTÄISPAVELUT JA SEPA - Case : Nordea Pankki Suomi Oyj, Jyväskylä		
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) ESKOLA, Anne		
Toimeksiantaja(t) Nordea Pankki Suomi Oyj		
Tiivistelmä Yhtenäisen euromaksualueen SEPAn tavoitteena on yhtenäistää rajat ylittävät tilisiirrot, suoraveloitukset, sekä korttimaksut. SEPA vaikuttaa pankin henkilöasiakkaisiin lukuisin eri tavoin. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, mitä Jyväskylän Nordea Pankin päivittäispuolen palveluneuvojat tietävät SEPasta ja tutkimustulosten perusteella suunnitella, sekä toteuttaa SEPA- koulutus palveluneuvojille. Lisäksi opinnäytetyön osana palveluneuvojille jaettiin koulutuksessa kaksisivuinen SEPA-tietopaketti, joka sisältää keskeisimmät palveluneuvojen työssä tarvittavat tiedot SEPasta. Opinnäytetyö toteutettiin vuonna 2011 Nordea Pankki Suomen toimeksiannosta. Teoreettinen viitekehys koostui SEPasta ja sen osa-alueista keskittyen SEPAan aiheuttamiin muutoksiin pääasiassa henkilöasiakkaiden pankkipalveluissa. Lisäksi viitekehyksessä esiteltiin työn toimeksiantaja Jyväskylän Nordea Pankki, sekä päivittäispuolen palveluneuvojan toimenkuva. Tutkimusstrategiana työssä oli toimintatutkimus, jossa tutkija osallistui tutkimuskohteen kehittämiseen. Tiedonkeruumenetelmänä oli pääasiassa kyselylomake, joka sisälsi suuntauksia sekä laadullisesta (kvalitatiivinen), että määrällisestä (kvantitatiivinen) menetelmistä. Lomake jaettiin 21 palveluneuvojalle, joista kyselyyn vastasi 17 henkilöä. Tutkimuksessa selvisi, että palveluneuvojilla oli kehitettävää kaikkien eri SEPAn osa-alueiden tietämyksessä. Erityisesti kehitettävää oli suoraveloituksessa ja sen korvaavissa tuotteissa e-laskussa ja suoramaksussa. SEPA- tilisiirtoihin liittyvät asiat vastaajat puolestaan hallitsivat melko hyvin. Huomionarvoista on, että vastauksissa oli suuria eroja palveluneuvojien tietämyksessä eri tilisiirtoihin liittyvien kysymysten välillä. Parhaiten eri osa-alueista palveluneuvojat hallitsivat SEPA- korttimaksut. Tuloksista voidaan päätellä, että palveluneuvojien SEPA- koulutukselle oli tarvetta ja koulutus vastasi hyvin tähän tarpeeseen. Jatkotutkimuksena voitaisiin selvittää, kuinka koulutus lisäsi palveluneuvojien tietoutta SEPA- asioissa.		
Avainsanat (asiasanat) palveluneuvoja, päivittäispalvelut, SEPA, toimintatutkimus, kouluttaminen		
Muut tiedot		



Author(s) JÄÄSKELÄINEN, Anniina	Type of publication Bachelor's / Master's Thesis	Date 07.11.2011
	Pages 46	Language Finnish
	Confidential () Until	Permission for web publication (X)
Title DAILY BANKING SERVICES AND SEPA - Case : Nordea Bank Finland Plc, Jyväskylä		
Degree Programme Business Administration		
Tutor(s) ESKOLA, Anne		
Assigned by Nordea Pankki Suomi Oyj		
Abstract <p>The SEPA payment services include SEPA Credit Transfer, SEPA Direct Debit and SEPA Card Payments and aim at enabling transfers of Euro payments without boundaries. This has certain effects on personal customers. The purpose of this study was to find out what kind of knowledge the employees working in the daily services in Nordea Bank Finland Plc Jyväskylä have, and what kind of education is needed. In addition, the banking advisers were given two- page SEPA-brochures including the facts most relevant to their work. The assignment was given by Nordea Bank Finland Plc, Jyväskylä in 2011.</p> <p>The background theory of the study consists of SEPA and its sectors focusing on changes in the daily services for personal customers. Additionally, the study presents Nordea Bank Finland Plc, and a description of a banking adviser's job.</p> <p>The strategy of the study was operational, and the researcher participated in developing the research environment. The research data was mainly gathered by a questionnaire, which included both quantitative and qualitative questions. The questionnaire was sent to 21 banking advisers, of which 17 responded.</p> <p>The survey revealed that there was lack of knowledge of all the sectors of SEPA. Accordingly, the level of knowledge of all the sectors of SEPA had to be raised. Especially Direct Debit and substitutive products e-payment and direct payment were the weakest. On the other hand, SEPA credit transfers were quite well known. There was a remarkable variability in the knowledge level of the responses to the questions concerning the SEPA credit transfers. After all, the SEPA card payments was the strongest sector. The survey confirms that SEPA education was needed and useful. A suggestion for a follow-up research is to figure out how this education improved SEPA knowledge among the banking advisers.</p>		
Keywords banking adviser, daily services, SEPA, action research, education		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1	TERMINOLOGIA.....	3
2	TUTKIMUKSESTA.....	4
	2.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelma.....	6
	2.2 Tutkimusmenetelmä.....	7
	2.3 Nordea.....	7
	2.4 Nordea Jyväskylän päivittäispalvelut.....	8
3	SEPA.....	9
	3.1 SEPA- tilisiirto.....	9
	3.2 SEPA- suoraveloitus.....	10
	3.3 SEPA- korttimaksut.....	11
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	12
	4.1 Kyselylomake.....	13
	4.2 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys.....	15
5	TUTKIMUSTULOKSET JA SEPA- KOULUTUS.....	15
	5.1 Tulokset.....	16
	5.2 SEPA- koulutus.....	22
6	POHDINTA JA JATKOTUTKIMUSAIHEITA.....	23
	6.1 Johtopäätökset.....	24
	6.2 Tutkimuksen hyödynnettävyys ja jatkotutkimusaiheita.....	25
	LÄHTEET.....	26
	LIITTEET.....	28
	LIITE 1. Haastattelulomake.....	28
	LIITE 2. Koulutuspäivän Power Point esitys.....	35
	LIITE 3. Koulutuspäivän lomakkeet.....	45

KUVIOT

KUVIO 1. SEPA:n osa-alueet.....	6
---------------------------------	---

TAULUKOT

TAULUKKO 1. SEPA- valuutasta.....	16
TAULUKKO 2. Kansallisen suoraveloituksen päättymisestä.....	17
TAULUKKO 3. Suoraveloituksen korvaavat tuotteet.....	17
TAULUKKO 4. SEPA- suoraveloituksesta.....	18
TAULUKKO 5. SEPA- tilisiirron siirtonopeudesta.....	20
TAULUKKO 6. Vastaajien mielipiteet siitä, kuinka hyvin he hallitsevat SEPA- asiat.....	21

1 TERMINOLOGIA

Ohessa keskeisimmät työssä käytetyt termit kuvailuineen.

SEPA: Single Euro Payments Area, yhteinen euromaksualue. Tähän kuuluvat 27 EU maata sekä 4 ETA maata (Monaco, Norja, Islanti, Liechtenstein) sekä Sveitsi.

IBAN: International Bank Account Number, tilinumeron kansainvälinen esitystapa

BIC: Bank Identifier Code, pankin elektroninen tunnus. Tästä käytetään myös nimeä SWIFT koodi.

EU- maksu: EU-alueen sisäinen, maiden rajat ylittävä maksu, joka välitetään kotimaisen tilisiirron hinnalla. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 2560/2001, annettu 19. päivänä joulukuuta 2001, rajat ylittävistä euromääräisistä maksuista. (Suomen kansallinen SEPA - siirtymäsuunnitelma 2010, 2)

Automaattinen maksaminen:

Automaattisella maksamisella pankki toteuttaa maksajan kanssa sovittujen laskujen maksamisen automaattisesti eräpäivänä.

EMV: Europay Mastercard Visa standardi uusille sirukorteille

SEPA -tilisiirto:

Yhtenäinen eurooppalainen tilisiirto

SEPA- maat:

Alankomaat, Belgia, Espanja, Irlanti, Italia, Itävalta, Kreikka, Kypros, Luxemburg, Malta, Portugali, Ranska, Saksa, Slovakia, Slovenia, Suomi, Viro, Bulgaria, Iso-Britannia, Latvia, Liettua, Puola, Romania, Ruotsi, Tanska, Tšekin tasavalta, Unkari, Islanti, Liechtenstein, Norja, Sveitsi ja Monaco. (SEPA – Yhtenäinen euromaksualue 2010)

2 TUTKIMUKSESTA

Yhtenäisen euromaksualueen SEPAn voidaan sanoa saaneen alkunsa, kun Euroopan unionin yhteinen valuutta euro otettiin käyttöön tilivaluuttava 1. tammikuuta 1999 ja käteivaluuttana kahdessatoista maassa 1. tammikuuta 2002 (SEPA – About the project 2011). Tuoreimpana SEPAn mukaantuomana muutoksena 1. marraskuuta 2011 alkaen maksutoimeksiantoja voi antaa vain IBAN- tilinumerolla ja BIC- pankkikoodilla (SEPA siitymäaikataulu 2011). Vaikka valtaosa SEPAn tuomista muutoksista on jo pantu käytäntöön, on aihe vielä ajankohtainen ja tärkeä pankille ja sen asiakkaille.

Opinnäytetyön aihe sai alkunsa keväällä 2011 toimeksiantaja Nordean toiveesta tehdä yhtenäiseen euromaksualueeseen liittyvä tutkimus. Tutkimus oli toimeksiantajalle tervetullut, sillä aiemmin ei Jyväskylän Nordea Pankille SEPAan liittyen oltu tehty opinnäytetyötä. Pohdittuaan hetken tutkimusaihetta tutkimuksen tekijä mietti, kuinka lähestyä ajankohtaista aihetta. Yhteistuumin tutkija ja toimeksiantaja totesivat, että erityisesti pankin päivittäispuolen palveluneuvojat työskentelevät paljon SEPAan liittyvien asioiden parissa, joten tutkimuksesta olisi eniten hyötyä heille. Työskennellessään aiemmin Nordea Pankin päivittäispuolella tutkija havaitsi omissa tiedoissa puutteita yhtenäiseen euromaksualueeseen liittyvissä asioissa. Tutkija uskoi muillakin palveluneuvojilla olevan kehitettävää SEPA- asioissa, mistä idea palveluneuvojille järjestettävästä koulutuksesta syntyi.

Tutkimuksen tekijä päätti toteuttaa työn toimintatutkimuksena, jossa tutkija itse osallistuu tutkittavan asian kehittämiseen. Tutkimuksen tekijä ei pelkästään halunnut todeta, mitä palveluneuvojat tietävät, vaan myös lisätä opinnäytetyöllään toimihenkilöiden tietoutta. Työn tarkoituksena oli tutkia, mitä Nordea Pankki Jyväskylän päivittäispuolen palveluneuvojat tietävät SEPAsta ja tulosten pohjalta suunnitella sekä toteuttaa toimihenkilöille koulutus. SEPAan liittyviä koulutuksia on järjestetty jonkin verran Jyväskylän Nordea Pankissa aiemminkin, mutta enimmäkseen yrityspuolella työskenteleville henkilöille. Työstä on hyötyä toimeksiantajan lisäksi myös tutkijalle, koska työn avulla tutkija syventää tietouttaan SEPA- asioissa ja saa kokemusta myös koulutuksen suunnittelemisesta.

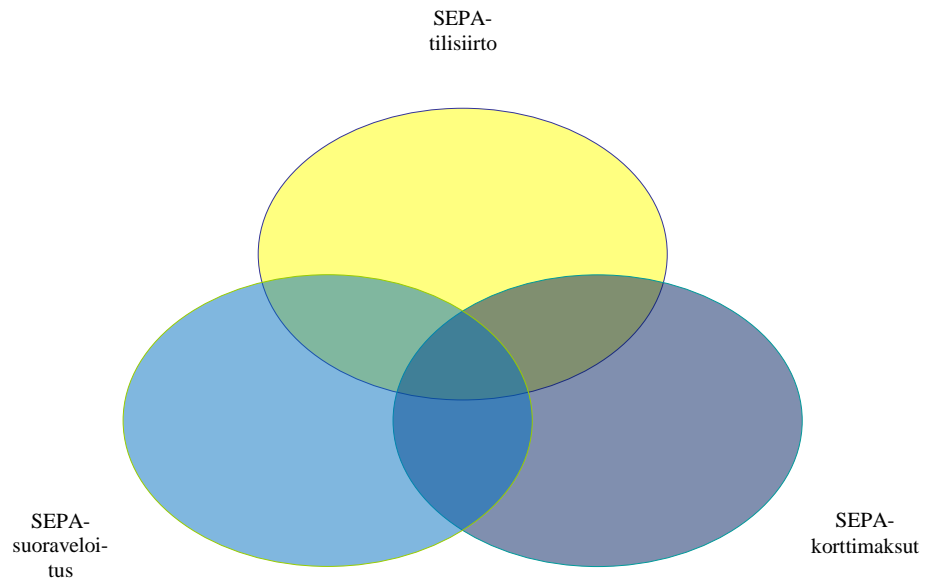
SEPAsta on aiemminkin tehty opinnäytetöitä eri korkeakouluissa ja yliopistoissa. Satu Järppinen käsitteli vuonna 2011 opinnäytetyössään SEPAn vaikutusta maksukortteihin ja erityisesti S-pankin henkilöstön kokemuksia muutoksesta (Järppinen 2011, 4).

Myös SEPA- asioita käsitteli Susanna Partanen vuonna 2011 opinnäytetyössään Uuden maksupalvelulain aiheuttamat muutokset suoraveloituksen toteuttamisessa. Partanen keskittyi SEPAn lisäksi erityisesti suoraveloitukseen ja sen korvaaviin tuotteisiin. (Partanen 2011, 6–7.) Suoraveloitusta korvaavia tuotteita ja eritoten e-laskua käsitteli Sara Hyytiäinen opinnäytetyössään E-lasku kuluttajan laskumuotona. Hyytiäinen tutki opinnäytetyössään pääkaupunkiseudulla asuvien 20–30-vuotiaiden nuorten valmiutta e-laskuun. (Hyytiäinen 2011, 1–2.) Edellä mainitut tutkimukset eroavat tästä tutkimuksesta, sillä niissä tutkitaan ainoastaan yhtä SEPAn osa-aluetta, eikä tutkimustuloksia viedä opinnäytetöissä käytäntöön, kuten tässä työssä.

Lähimpänä tämän tutkimuksen toteutustapaa on Juha Kiviluoman vuonna 2011 toteuttama kehittämistutkimus Liedon Säästöpankille, jossa Kiviluoma tutki SEPAn vaikutuksia pankille ja tuotti materiaalia pankin koulutukseen (Kiviluoma 2011, 10–12).

Kiviluoman tutkimus on samantyyppinen tämän tutkimuksen kanssa, koska siinä käsitellään myös henkilöstön kouluttamista SEPA- asioissa. Erona tähän tutkimukseen on se, että Kiviluoma suunnitteli SEPA- koulutuksen-, muttei vienyt suunnitelmaa käytäntöön.

Teoreettisen viitekehyksen työssä muodosti SEPA ja sen kolme eri osa-aluetta: SEPA-tilisiirto, SEPA- suoraveloitus ja SEPA- korttimaksut. Keskeisimpinä tiedonlähteinä työssä olivat ajankohtaiset Finanssialan Keskusliiton tiedotteet, internet-lähteet, kirjat, lehtiartikkelit ja Nordean esitteet, sekä Nordean henkilöstön koulutusmateriaali, sekä Nordean omat sisäiset internetsivut. Tietoperustaan tutustuminen tapahtui elosyyskuussa 2011.



KUVIO 1. SEPA:n osa-alueet

2.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelma

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää päivittäispuolen työntekijöiden tietous SEPA-asioissa. Toisena tavoitteena työssä on tutkimustulosten pohjalta suunnitella ja toteuttaa palveluneuvojille SEPA-koulutus. Koulutuksen suunnittelussa otettiin huomioon tutkimustulosten lisäksi palveluneuvojien omat toiveet koulutuksen suhteen, joita selvitettiin myös tutkimuslomakkeella.

Työn tutkimusongelma on **”Kuinka hyvin Jyväskylän Nordea Pankin päivittäispuolen palveluneuvojat hallitsevat SEPA-asiat ja mitkä SEPA-asiat vaativat vielä kertausta? Case: Nordea Jyväskylä.”** Tutkimuksella pyritään selvittämään onko palveluneuvojilla jotkut SEPA:n osa-alueet heikommin hallussa, kuin toiset.

2.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusote työssä on monimenetelmäinen eli tutkimus toteutettiin toimintatutkimuksena, ja siinä on piirteitä sekä kvalitatiivisesta (laadullisesta)-, että kvantitatiivisesta (määrällisestä) tutkimuksesta. Tutkimuksen tiedonkeruumenetelmänä on sekä tutkijan oma havainnointi-, että sekä kvantitatiivisia-, että kvalitatiivisia piirteitä sisältävä tutkimuslomake. Lomake sisälsi SEPAa koskevien kysymysten lisäksi muutaman kysymyksen toiveista koulutuspäivälle. (Kananen 2009, 23)

Tutkimuslomakkeiden palaututtua tutkimuksen tekijä analysoi tulokset, joiden pohjalta suunnitteli ja toteutti koulutuksen palveluneuvojille Jyväskylän Nordea Pankissa lokakuussa 2011. Koulutuksen lopuksi palveluneuvojat saivat mukaansa parisivuisen SEPA- tietopaketin, jota he voivat jatkossa käyttää omassa työssään avuksi.

2.3 Nordea

Nordea on markkina-arvoltaan yksi Euroopan kymmenestä suurimmasta kattavia finanssipalveluja tarjoavasta pankista. Markkina-arvoa Nordealla on noin 25 mrd. euroa. Nordealla on noin 1400 konttoria Suomessa, Tanskassa, Norjassa, Ruotsissa, Virossa, Latviassa, Liettuassa, Puolassa ja Venäjällä. (Avaintietoja ja – lukuja 2011.)

Nordea on joulukuussa 2001 fuusioitunut neljästä eri pankista: Nordbankenista, Merita Pankista, Unibankista, sekä Christiania Bank og Kresitkassesta. Nordea noteerataan pörsseissä Helsingissä, Kööpenhaminassa ja Tukholmassa. Nordean hallituksen puheenjohtajana toimii Björn Wahlroos ja konsernijohtajana Christian Clausen. (Nordean synty 2011.)

”Nordean visiona on olla vahva eurooppalainen pankki, joka luo merkittävää arvoa asiakkailleen ja omistajilleen ja joka on tunnettu osaavasta henkilöstöstään.” Konsernin arvoja ovat ”Erinomaiset asiakaskokemukset”, ”Ihmiset ratkaisevat” ja ”Yksi Nordean joukkue”. (Tehtävä, visio ja arvot 2011.) Konsernissa työskentelee noin 36 500 henkilöä, joista Suomessa noin reilu 8 000. Nordealla on yli kymmenen miljoonaa asiakasta yhdeksällä kotimarkkina-alueella. Nordealla on kaiken kaikkiaan noin 11 miljoonaa asiakasta ja Suomessa niistä noin 2,3 miljoonaa. Pankkipalveluiden lisäksi Nordea tarjoaa vakuutuspalveluita asiakkailleen yhteistyössä vakuutusyhtiö Trygin kanssa. (Avaintietoja ja - lukuja 2011.)

2.4 Nordea Jyväskylän päivittäispalvelut

Keski-Suomessa Nordealla on konttoreita Jyväskylän lisäksi Hankasalmella, Joutsassa, Jämsässä, Jämsänkoskella, Karstulassa, Keuruulla, Korpilahdella, Laukaassa, Pihlputaalla, Saarijärvellä, Suolahdessa, Vaajakoskella, Viitasaarella ja Äänekoskella. Jyväskylä on alueen konttoreista suurin ja siellä työskentelee noin sata henkilöä. Nordea Keski-Suomen aluejohtaja on Kari Kolomainen ja varajohtajana toimii Mika Jokiranta. (Kapanen, 2011)

Jyväskylän Nordea on jaettu palvelukonttoriin, neljään neuvontakonttoriin ja kahteen yrityskonttoriin. Päivittäispalvelut eli palvelukonttori on jaettu kassapalveluihin, neuvontapalveluihin ja asiakasneuvontaan. Valtaosa päivittäispuolen palveluneuvojista työskentelee kaikissa edellä mainituissa vuorotellen. (Kapanen 2011.)

Kassapalveluissa tehdään pääasiassa tilille panoja ja ottoja, valuutan vaihtoa, laskun maksua, maksupalvelu- ja suoraveloitussopimuksia. Neuvontapalveluissa työtehtäviin lukeutuu muun muassa kulutusluotot, erilaiset kortit, verkkopankkisopimukset, ulkomaanmaksut ja erilaiset säästämisen ja sijoittamisen tuotteet. Asiakasneuvoja on usein ensimmäinen henkilö, jonka asiakas tapaa astuessaan pankkiin. Asiakasneuvoja ohjaa asiakkaita oikeaan paikkaan pankissa, sekä opastaa verkkopankin ja maksuautomaattien käytössä. Asiakasneuvojan voidaan sanoa toimivan pankin infopisteellä. Päivittäispuolella on tarkoituksena palvella asiakkaita, joilla on kestoaltaan lyhyitä asioita; yksittäisen vuoronumeroasiakkaan palvelun ohjeaika on päivittäispuolella korkeintaan noin viisitoista minuuttia.

3 SEPA

Yhtenäistä euromaksualuetta (Single Euro Payments Area, SEPA) ovat muodostamassa Eurooppalaiset pankit, Euroopan keskuspankki (ECP) ja kansalliset keskuspankit sekä Euroopan komissio (EC) ja maksupalveluiden käyttäjät sidosryhmäfoorumien kautta. Päämääränä on, että kuluttajat, yritykset ja yhteisöt voivat maksaa ja vastaanottaa euromääräisiä maksuja samoin ehdoin, oikeuksin ja velvollisuuksin sekä maan sisäisesti että rajat ylittävästi. Tavoitteena on luoda maksamisen peruspalveluille yhtenäiset käytännöt. SEPA tuo muutoksia muun muassa laskujen maksamiseen, suoraveloitukseen, korttimaksamiseen sekä tilinumeroihin. Yhtenäinen euromaksualue pyrkii tekemään EU:n sisämarkkinoista ja yhtenäisestä valuutasta aiempaa toimivamman (Yhtenäisen euromaksualueen toteutuminen Suomessa, 2.)

Henkilöasiakkaille SEPA tuo uutena SEPA- tilisiirron, SEPA- suoraveloituksen, sekä SEPA- korttimaksut. Käytännössä SEPA tarkoittaa muun muassa sitä, että sen myötä on helpompaa tehdä nopeita ja turvallisia siirtoja tilien välillä euroalueella. SEPAN tavoitteena on myös, että SEPA- maissa voidaan tehdä korttiostoksia tililtä yhtä helposti euroalueella kuin kotimaassakin. (Single Euro Payments Area (SEPA) 2010.)

3.1 SEPA -tilisiirto

SEPA- tilisiirto otettiin Suomessa käyttöön 28.1.2008. Tätä ennen laskuissa käytettiin kansallista tilisiirtoa. SEPA- tilisiirtoja ovat maksut, joissa valuuttana on euro ja jossa maksun saaja ja lähettäjäpankki sijaitsevat SEPA- maissa. Jotta suomalainen palvelutaso tilisiirroissa säilyisi, suomalaiset pankit ovat täydentäneet SEPA- tilisiirtoa lisäpalveluin, kuten skandinaavisten merkkien ja maksupäivätiedon välittämällä saajalle. 1.7.2010 tilinumeron kansainvälinen esitystapa (IBAN) ja pankkitunniste (BIC) tulivat pakollisiksi tilisiirtolomakkeilla. IBANin ja BICn perusteella maksu välitetään maksun saajalle. Tuoreimpana muutoksena marraskuun 2011 alusta lähtien entisten standardien mukaisten maksuaineistojen vastaanotto pankeissa päättyi. (Suomen kansallinen SEPA- siirtymäsuunnitelma 2010, 10–11.)

SEPA- tilisiirrolla asiakkaat voivat maksaa euromaksuja kaikkiin SEPA- maihin yhtä helposti ja samoin hinnoin kuin kotimaahan. SEPA- maiden väliset tilisiirrot, jotka aiemmin saattoivat viedä monta pankkipäivää, siirtyvät vastaanottajan tilille seuraavaksi pankkipäiväksi. Pankkipäivä on päivä, jona maksajan tai maksunsaajan pankki on avoinna siten, että se voi osaltaan toteuttaa maksutapahtuman (Nordean euromaksualueella välitettävien euromaksujen yleiset ehdot).

3.2 SEPA- suoraveloitus

Suomessa on tällä hetkellä käytössä kansallinen suoraveloitus. Koko Suomen väestöstä kahdeksan prosenttia ilmoitti Finanssialan Keskusliiton (FK) vuonna 2011 toteuttamassa kyselyssä käyttävänsä suoraveloitusta tärkeimpänä maksutapanaan. Nykyisessä suoraveloituksessa maksaja antaa pankille valtuutuksen suoraveloituksen veloitamiseen. Tällöin maksun saaja lähettää maksajalle paperisen ennakoilmoituksen tulevasta veloituksesta. Eräpäivänä maksu veloitetaan maksajan tililtä automaattisesti. Kotimainen suoraveloitus päättyy tämänhetkisen arvion mukaan helmikuussa 2011. (Törnudd & Jääskeläinen 2011.)

SEPA- suoraveloitus otettiin käyttöön Suomessa toimivilla pankeilla asteittain viimeistään marraskuussa 2010. SEPA- suoraveloituksella mahdollistetaan rajat ylittävä suoraveloitus SEPA- maissa. Eurooppalainen suoraveloitus poikkeaa suomalaisesta suoraveloituksesta merkittävästi. SEPA- suoraveloituksessa maksajalla on palautusoikeus 8 viikkoa eräpäivän jälkeen, jos tietyt kriteerit täyttyvät. Kun suomalaisessa suoraveloituksessa valtakirja annetaan maksajan pankille, SEPA- suoraveloituksessa se annetaan laskuttajalle. Laskuttajat sekä pankit eivät kokeneet saavansa SEPA- suoraveloituksesta lisäarvoa, minkä vuoksi sitä ei ole lähdetty tarjoamaan asiakkaille. (Perttu 2011.)

E-lasku

Pankin vanhimmistakin asiakkaista noin puolet käyttää verkkopankkia. Verkkopankkia käyttäville asiakkaille suositellaan kansallisen suoraveloituksen tilalle e-laskua. E-laskulla laskut tulevat maksajan verkkopankkiin, eikä paperilaskuja enää tule. Laskut voi maksattaa automaattisesti tai vaihtoehtoisesti hyväksyä ne erikseen verkkopankissa. Lisäpalveluna laskusta voi pyytää ilmoituksen sähköpostiin tai matkapuhelimeen. E-lasku säästää paperia ja postituskuluja. E-lasku on ympäristöystävällinen vaihtoehto, koska sen hiilijalanjälki on vain 150 grammaa. Tällä hetkellä kolmasosa pankkiasiakkaista käyttää e-laskua. (Törnudd & Jääskeläinen 2011.)

Suoramaksu

Kaikki maksajat eivät käytä verkkopankkia. Erityisen hankalaksi verkkopankin käytön kokevat ikäihmiset. Asiakkaille, jotka eivät jatkossakaan käytä verkkopankkia, on suoraveloituksen tilalle kehitetty suoramaksu- niminen palvelu. Suoramaksu on kansallisen suoraveloituksen kaltainen. Siinä lasku tulee postitse kotiin, eikä sen käyttö edellytä verkkopankkia. Laskuttajan tulee ottaa suoramaksu käyttöön, jolloin maksajalta ei vaadita toimenpiteitä suoraveloituksesta suoramaksuun siirtymiseksi. Kun laskuttaja siirtyy suoraveloituksesta suoramaksuun, pankki ja laskuttaja lähettävät maksajalle yhteisen kirjeen asiasta tiedottaakseen. Osa laskuttajista on alkanut periä lisämaksua paperisen laskun käytöstä. Suoramaksua ei suositella maksajille, joilla on verkkopankki käytössään, koska se ei ole kovin ympäristöystävällinen vaihtoehto. Suoramaksun hiilijalanjälki on kolminkertainen e-laskuun verrattuna. (Törnudd & Jääskeläinen 2011.)

3.3 SEPA- korttimaksut

SEPA- kortit otettiin Suomessa käyttöön pankeissa viimeistään vuoden 2008 alkupuolella uusmyynnissä ja vuosiuusinnoissa. Vanhanmallisen pankkikortin tilalle on tullut Visa Debit. Yhdistelmäkorkeissa pankkikortti korvataan Visa Debit - tai MasterCard Debit -ominaisuudella. SEPA-kortit ovat EMV-sirulla varustettuja kortteja, joilla kortinhaltija voi maksaa ostoksia ja palveluita sekä nostaa rahaa käteisautomaatista yhtä helposti ja turvallisesti koko yhtenäisellä euromaksualueella. Lyhenne EMV tulee

korttimaksamisen standardin kehittäneiden kansainvälisten Europayn, MasterCardin ja Visan nimistä. Vanhojen magneettijuovakorttien kopiointi ja väärentäminen on yleistynyt Euroopassa. Sirujen käytöllä pyritään ehkäisemään korttien väärentämistä ja väärinkäyttöä. (Maksukorteista 2010.)

Ratkaisevin muutos asiakkaan kannalta SEPA-korteissa on tunnusluvun käytön laajeneminen pankkiautomaattikäytöstä kaikkeen kortilla maksamiseen. Maksutilanteessa kortinhaltija syöttää itse kortin maksulaitteeseen ja näppäilee tunnusluvun. SEPA-kortti käy yleisesti maksuvälineenä kotimaassa ja vähintään euromaiden laajuisesti. SEPA:n tavoitteena on, että EU:n kansalaiset voivat käyttää korttiaan samankaltaisesti kaikkialla yhtenäisellä euromaksualueella. EMV-sirukorttien tultua yritysten tulee tehdä muutoksia maksupäätejärjestelmiinsä. Iso osa yrityksiä on jo tehnyt muutokset maksupäätejärjestelmiinsä, mutta kaikki eivät. (SEPA suomessa 2010.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimus käynnistyi elokuussa 2011, kun tutkija pohti teoriaan perehtyessään, miten tutkia SEPA:a, jotta työstä olisi mahdollisimman paljon hyötyä palveluneuvojille päivittäisessä työssä. Tutkijan mielestä oli tärkeä tutkia juuri oikeita osa-alueita, jotta tutkimuksen perusteella suunniteltu koulutus vastaisi niihin ongelmiin ja tiedonpuutteisiin, joita tutkittavilla on SEPA- asioissa. Työn tekijä tuli tulokseen, että suurin hyöty työstä saataisiin, kun tutkittaisi SEPAA kokonaisuutena paneutumatta eri aihealueisiin kovin syvällisesti. Tutkija muisteli, mitä puutteita ja vahvuuksia hänellä itsellään oli työskennellessään aiemmin päivittäispuolen tiimissä. Näiden havaintojen pohjalta tutkija lähti suunnittelemaan tutkimusta.

Tutkimusta suunnitellessaan tutkija pohti, mikä tiedonkeruumenetelmä olisi omiaan tutkittaessa henkilöasiakkaiden kanssa työskentelevien SEPA- tietoutta. Hän pohti, olisiko yksilöhaastattelu hyvä ratkaisu tiedonkeruumenetelmäksi. Tutkijan mielestä haastattelutilanne tämänkaltaisesta aiheesta olisi saattanut olla tutkittaville niin jännittävä, että se olisi voinut vaikuttaa tutkimustuloksiin. Tutkija päätyi tutkimuslomakkeeseen, koska lomakkeen avulla tutkimuskysymykset tulivat esille selkeästi ja vastaajille yhdenmukaisesti. Lomakkeen etuja verrattuna haastatteluun on, että tutkittavilla on enemmän aikaa ja rauha vastata tutkimuksessa esitettyihin kysymyksiin.

4.1 Kyselylomake

Suunnitellessaan tutkimuslomakkeen sisältöä tutkija tapasi tutkittavan tiimin esimiehen Pirjo Kapasen, jonka kanssa hän kävi läpi alustavat tutkimuskysymykset ja kysyi esimiehen mielipidettä tutkimuskysymyksistä. Kapanen koki kysymykset monipuoliseksi ja sopivan haasteellisiksi palveluneuvojille. Toimeksiantajan lisäksi tutkija hyväksytti tutkimuslomakkeet opinnäytetyönohjaajalla, ennen lomakkeiden jakamista tutkittaville.

Kyselylomake oli kuusisivuinen, ja ensimmäisellä sivulla tutkija kertoi itsestään, sekä tutkimuksesta. Tutkimuksen taustojen esittelyn jälkeen tutkimuslomakkeella oli kysymys yleisesti SEPASTA, ja sen tarkoituksena oli johdatella vastaaja tutkimusaiheeseen. Kysymyksen oli tarkoitus olla melko helppo, ikään kuin lämmittelykysymys. Lämmittelykysymyksen jälkeen tutkimuslomake oli jaettu kolmeen eri SEPAN osaluueeseen SEPA- suoraveloitukseen, SEPA- tilisiirtoon, sekä SEPA- maksukorttiin. Lopussa oli muutama kysymys vielä yleisesti SEPASTA tutkimuskohteena.

Tutkija jakoi valtaosalle vastaajista tutkimuslomakkeet tutkittavan tiimin aamupalaverissa 23. syyskuuta 2011. Poissaolijoille tutkija toimitti lomakkeet myöhemmin. Aamupalaverissa tutkija kertoi tutkimuksesta, sekä koulutuspäivästä. Palaverissa oli varattu aikaa tutkimuslomakkeen täyttämistä varten. Halukkaat saivat palauttaa lomakkeet heti ja lopuille vastaajille oli varattu vastauslaatikko kassojen läheisyyteen. Vastausaikaa annettiin hieman vajaa kaksi viikkoa. Vajaa viikkoa ennen viimeistä palautuspäivää lomakkeita oli palautunut vasta noin 40 %, minkä jälkeen tutkija lähetti vastaajille muistutusviestin sähköpostilla.

Tutkimukseen vastaavien palveluneuvojien työpäivät ovat usein kiireisiä, joten tutkimuskysymykset suunniteltiin niin, että niihin vastaamiseen menisi aikaa vain noin kymmenen minuuttia. Tutkimuksen kysymyksistä valtaosa oli rasti ruutuun -tyyppisiä, jotta kyselyyn voisi vastata suhteellisen nopeasti ja toisaalta myös siksi, että vastauksia käsiteltäessä ei tutkijalle jäisi liikaa tulkinnan varaa.

SEPA- suoraveloitus -osuudessa ei nimestään huolimatta keskitytty SEPA- suoraveloitukseen, vaan enemmänkin kansallisen suoraveloituksen loppumiseen ja sen korvaaviin tuotteisiin. Tutkija päätti olla syventymättä SEPA- suoraveloitukseen, sillä SEPA- suoraveloitus ei ole käytössä pankissa nyt, eikä nykyisen tiedon mukaan jatkossakaan. Tutkija arveli lomaketta suunnitellessaan suoraveloitusosion vaikeimman kysymyksen olevan kysymys, jossa kysyttiin kansallisen suoraveloituksen korvaavia tuotteita. E-lasku on pidemmän aikaa ollut jo käytössä pankeissa, joten sen tutkija arveli vastaajien tietävän korvaavaksi tuotteeksi. Sen sijaan suoramaksu, joka ei vielä ole pankeilla käytössä, on hyvinkin uusi tuote, josta pankin henkilöstöllä ei laajalti ole vielä tietoa.

SEPA- tilisiirtoon liittyvät kysymysten tutkija arveli olevan tutkimuskysymysten todennäköisesti vaikein osio. Tilisiirto kysymyksillä tutkija halusi erityisesti keskittyä SEPA- tilisiirron ja ulkomaanmaksun eroihin. Toinen asia, joka tutkijan mielestä tilisiirto-osiossa oli tärkeä saada selville, oli vastaajien tietämys SEPA- tilisiirron hinnasta ja nopeudesta. Tilisiirtokysymyksillä pyrittiin myös selvittämään, tietävätkö vastaajat SEPA- tilisiirtojen koskevan vain euromääräisiä maksuja.

SEPA:n maksukortti-osion tutkija oletti olevan vastaajille helppo, koska SEPA- maksukortit ovat olleet käytössä pankissa jo muutaman vuoden, ja näihin kysymyksiin palveluneuvojat joutuvat työssään melko usein vastaamaan. Maksukorttikysymyksillä tutkija halusi muun muassa selvittää, tietävätkö tutkimukseen vastaajat, miksi SEPA- maksukortteihin on siirrytty. Ajankohtainen asia SEPA- maksukorteissa on yritysten siirtyminen EMV- maksupäätjärjestelmiin. Tutkimuksessa oli yksi kysymys EMV- maksupäätjärjestelmistä.

Viimeisessä osiossa oli tarkoituksena selvittää vastaajien mielipiteitä omasta SEPA-tietämyksestään; sekä toiveita koulutuspäivän sisällöstä. Toisessa koulutuspäivän sisältöä käsittelevässä kysymyksessä pyydettiin luettelemaan yksi tai useampi SEPAan liittyvä asia/ongelma, johon vastaaja haluaisi ratkaisun koulutuspäivänä. Kysymys oli muotoiltu kehotukseksi, jotta mahdollisimman moni vastaisi kysymykseen.

4.2 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys

Opinnäytetyön tekijä pyrkii yleensä tutkimuksessaan virheettömyyteen, mutta tulokset hyvästä yrityksestä huolimatta vaihtelevat. Tutkimustulosten luotettavuutta ja pätevyyttä tulee arvioida eri tavoin. Reliabiliteetilla mitataan tulosten toistettavuutta eli taitoa antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Validiteetti puolestaan mittaa tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri oikeita asioita. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 226–227.)

Seuraavaksi arvioimme tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä niiltä osin, kuin se tutkimuksen osalta se on järkevää. Tutkimuslomakkeen validiteetti oli hyvä, koska kaikki vastaajat ymmärsivät kysymykset samalla lailla ja kysymykset koskivat juuri niitä asioita, joita tutkimuksessa oli tarkoituskin saada selville. Tutkimustulokset eivät ole yleistettävissä, sillä tutkimus koski vain kyseisen pankin Jyväskylän konttorin päivittäistoimihenkilöiden tietoutta SEPASTA.

Koska toimintatutkimus on joukko erilaisia tutkimusotteita, ei tämän työn reliabiliteettia eli pysyvyyttä voida kovin yksiselitteisesti todeta. Reliabiliteettia olisi voinut testata toteuttamalla sama tutkimus uudelleen koulutuksen jälkeen ja vertailla, vaikuttuko koulutus tuloksiin. Tutkimustuloksia voidaan pitää luotettavina, sillä tutkija oli tutkittaville ennestään tuttu ja tutkittavat kokivat saavansa hyötyä itsekin tutkimustuloksista koulutuksen muodossa. (Kananen 2008, 79 –81)

5 TUTKIMUSTULOKSET JA SEPA- KOULUTUS

Tutkimuslomakkeet jaettiin kaikille Jyväskylän Nordean päivittäispuolen toimihenkilöille; eli yhteensä 21 palveluneuvojalle. Päivittäispuolella työskenteli vastaushetkellä työharjoittelijoita, vakituisia-, määräaikaista-, sekä kesätyöntekijöitä. Tästä syystä osa niistä vastaajista, jotka eivät olleet vakituisessa työsuhteessa tutkimushetkellä, ei enää ollut koulutuspäivänä Nordealla töissä. Vastauksia saatiin tästä huolimatta 17 kappaletta, eli lomakkeen saaneista yli 80 % vastasi kyselyyn. Kyselylomake muodostuu yleisten SEPA- kysymysten lisäksi kolmesta eri SEPAN osa-alueesta, sekä koulutukseen liittyvästä kahdesta avoimesta kysymyksestä lopussa.

5.1 TULOKSET

Yhtenäinen euromaksualue SEPA

TAULUKKO 1. SEPA- valuutasta

	Vastaajaa
Oikein vastanneet	11
Väärin vastanneet	6
YHTEENSÄ	17

Ensimmäinen kysymys oli yleisluonteinen SEPA- kysymys, jossa kysyttiin mitä valuuttoja/ valuuttaa SEPA- palvelut koskevat. Valtaosa, eli yksitoista vastaajaa tiesi, että SEPAsta puhuttaessa on kyse euromääräisistä palveluista. Yllättävää kuitenkin oli, että jopa kuusi vastaajaa virheellisesti luetteli useamman valuutan. Näin suuri virheellisten vastausten määrä SEPAan liittyvissä perustiedoissa kertoo, että SEPA- asioissa on monilla vielä kerrattavaa.

SEPA- suoraveloitus

TAULUKKO 2. Kansallisen suoraveloituksen päättymisestä

	Vastaajaa
Oikein vastanneet	11
Väärin vastanneet	6
YHTEENSÄ	17

Toisessa kysymyksessä kysyttiin, milloin nykyinen suoraveloitus päättyy. Jopa yksitoista vastaajaa tiesi kansallisen suoraveloituksen päättyvän vuonna 2014, vaikka aiheesta ei ole puhuttu aiemmin kyseisen tiimin koulutuksissa, eikä palavereissa. Tutkija uskoi oikein vastanneiden yllättävän suureen määrään vaikuttaneen se, että mediassa oli tutkimushetkellä lähipäivinä ollut puhetta suoraveloituksen loppumisesta. Näin ollen tieto oli monilla tuoreessa muistissa. Suoraveloituksen päätymisen näkyminen mediassa on saattanut myös vaikuttaa asiakkaisiin, jotka ovat voineet kysellä päivit-
täispuolen palveluneuvojilta aiheesta.

TAULUKKO 3. Suoraveloituksen korvaavat tuotteet

	Vastaajaa
Oikein vastanneet	3
Väärin vastanneet	14
YHTEENSÄ	17

Yllä oleva taulukko kuvaa tuloksia lomakkeen kolmannelta kysymyksestä, jossa selvitettiin vastaajien tietoutta kansallisen suoraveloituksen korvaavista tuotteista. Tutkimuslomaketta suunnitellessaan tutkija arveli kysymyksen vaikeaksi, mutta silti yllättyi, että vain kolme henkilöä tiesi oikean vastauksen. Osa väärin vastanneista tiesi toisen korvaavan tuotteet e-laskun, mutta ei molempia. Tutkija ajatteli oikein vastanneiden määrän hieman suuremmaksi, koska suoramaksu ja e-lasku olivat tutkimushetkellä mediassa vahvasti esillä. Vastaajat eivät todennäköisesti olleet vielä törmänneet suoramaksuun esimerkiksi lehdissä, joka voi selittää heikon oikein vastanneiden määrän.

TAULUKKO 4. SEPA- suoraveloituksesta

	Vastaajaa
Oikein vastanneet	8
Väärin vastanneet	9
YHTEENSÄ	17

Tutkimuslomakkeen kysymys neljä oli ainoa, joka koski SEPA- suoraveloitusta. Kysymyksessä selvitettiin vastaajien tietoutta aiheesta, kenelle SEPA- suoraveloituksessa maksaja antaa suoraveloitusvaltakirjan. Oikean vastauksen, eli laskuttajalle, tiesi kahdeksan henkilöä, eli lähes puolet vastaajista. Tutkija piti tulosta erittäin hyvänä siihen nähden, ettei SEPA- suoraveloitus ole käytössä suomalaisissa pankeissa. Tulos kertoo vastaajien kiinnostuksesta ja aktiivisuudesta SEPA- asioissa.

Seuraavassa kysymyksessä käsiteltiin e-laskua. Asiakkaat itse ottavat verkkopankissa käyttöönsä e-laskun ja siihen liittyvät lisäpalvelut. Tutkija epäili, että palveluneuvojien tietous e-laskusta saattaa olla heikko, koska valtaosa e-laskuun liittyvistä asioista tapahtuu itsepalveluna asiakkaan verkkopankissa. Oikein vastanneiden määrä kuitenkin yllätti, sillä jopa viisitoista vastaajaa tiesi, että asiakas voi itse verkkopankissa muuttaa laskun maksupäivää haluamakseen. Näin suuri oikein vastanneiden määrä saattaa selittyä sillä, että e-lasku on ollut pankissa tarjolla jo useamman vuoden.

SEPA- tilisiirto

Seuraavat viisi kysymystä koskivat SEPA- tilisiirtoa. Kysymyksissä piti selvittää ovatko kyseiset maksut SEPA- tilisiirtoja. Kysymykset olivat rasti ruutuun - kysymyksiä. Ensimmäisessä kysymyksessä oli kyse siirrosta, jossa Nordeassa olevalta kruunumääräiseltä (SEK) tililtä siirrettiin Nordean käyttötilille euroja. Oikean vastauksen eli kyseessä ei ole SEPA- maksu, tiesi yli kolme neljäsosaa eli kolmetoista vastaajaa. Kyseessä ei ollut SEPA- maksu, koska siirto tehtiin valuuttatililtä. Oikein vastanneiden määrä vastasi tutkijan odotuksia.

Seuraavassa oli kyse euromääräisestä siirrosta Virosta Lahden Nordeaan. Kyseessä on SEPA- maksu, koska Viro liittyi SEPA- maihin 1.1.2011 ja maksu tapahtuu euroissa. Tähän oikean vastauksen tiesi jopa neljätoista vastaajaa.

Seuraavassa kysymyksessä SEPA- tilisiirrosta siirrettiin Suomesta kruunuja (SEK) Ruotsin Nordeaan. Kyseessä ei ole SEPA- maksu, koska SEPA- maksut ovat aina euroissa. Tämän tiesi noin kolme neljäsosaa eli kolmetoista vastaajaa. Oikein vastanneiden määrä yllätti tutkijan, sillä kyselyn ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin lähes samaa asiaa ja siinä oikein vastasi vain yli puolet vastanneista. Tämä saattaa selittyä sillä, että lomaketta täyttäessään vastaajien muisti terästy ja lomakkeen edetessä he muistivat enemmän aiheesta.

Seuraavassa kysymyksessä siirrettiin euroja Sveitsistä Romaniaan. Kyse oli SEPA- maksusta, jonka tiesi yli puolet eli yhdeksän vastaajaa. Tulos oli odotettavissa, sillä tutkija oletti, ettei moni palveluneuvojista muista kaikkia SEPA- maita.

SEPA- tilisiirron seuraavassa kysymyksessä siirrettiin puntia (GBP) Iso-Britanniasta Suomeen. Kuten aiemmin todettiin, SEPA- maksut ovat vain euromääräisiä, joten kyse ei ole SEPA- maksusta. Tämän tiesi neljätoista vastaajaa, joka jälleen poikkesi tutkimuksen alussa olleen samantyyppisen kysymyksen yhdentoista oikein vastanneen määräästä. Tässä uusi vahvistus sille, että tutkittavat muistavat pikkuhiljaa yhä enemmän ja enemmän tutkimusaiheesta tutkimuksen edetessä.

Seuraavassa kysymyksessä siirrettiin Jyväskylän Nordeasta Saarijärven Osuuspankkiin euroja. Kyseessä oli SEPA- maksu, sillä SEPA- maksuiksi luetaan myös Suomessa olevien tilien väliset siirrot. Oikean vastauksen tiesi vain yli puolet eli yksitoista vastaajaa. Tulos ei yllättänyt tutkijaa, sillä hän aavisti, etteivät kaikki vastaajat osaa yhdistää tavallisia Suomessa tapahtuvia maksuja SEPA- maksuiksi.

Tämän jälkeen tutkimuksessa kysyttiin onko Nordeasta euroina lähtevä maksu Ukrainaan SEPA- maksu. Kyseessä ei ole SEPA- maksu, sillä Ukraina ei ole SEPA- maa. Tämän tiesi vastaajista lähes puolet eli seitsemän vastaajaa, kuten tutkija arvelikin kysymystä suunnitellessaan.

TAULUKKO 5. SEPA- tilisiirron siirtonopeudesta

	Vastaajaa
Oikein vastanneet	2
Väärin vastanneet	15
YHTEENSÄ	17

Seuraavassa kysymyksessä selvitettiin SEPA- tilisiirron siirtonopeutta. Kysymyksen tavoitteena oli selvittää tunnistavatko vastaajat kyseisen maksun SEPA- maksuksi, sekä tietoutta SEPA- maksun siirtonopeudesta. Vain kaksi vastaajaa tiesi oikean vastauksen. Tämä määrä oli huolestuttavan pieni, sillä vastaava kysymys voi melko useinkin tulla palveluneuvojia vastaan työssä.

Kahdeksannessa kysymyksessä haluttiin selvittää, tietävätkö vastaajat paljonko SEPA- maksu maksaa. Vain kuusi vastaajaa tiesi oikean vastauksen, eli että maksu on normaalin tilisiirron verran, eli kyseisessä tapauksessa ilmainen. Tämä kertoi tutkijalle siitä, että aiheeseen on hyvä paneutua koulutuksessa. Huolestuttavan pieneen oikein vastanneiden määrään saattoi vaikuttaa se, etteivät kaikki vastaajat edes tunnistaneet maksua SEPA- maksuksi.

SEPA- maksukortit

SEPA- maksukortteja käsiteltiin seuraavissa neljässä kysymyksessä. Kysymykset olivat jälleen rasti ruutuun – tyyppisiä, joissa kysyttiin pitävätkö seuraavat väitteet SEPA- korteista paikkansa. Ensimmäinen väittämä oli, että sirukortteihin siirtymisellä ehkäistään korttien väärentämistä ja väärinkäyttöä. Tämä oli tutkimuksen ainoa kysymys, johon kaikki seitsemäntoista vastaajaa vastasivat oikein. Tämä vahvisti tutkijan oletusta siitä, että SEPAn osa-alueista SEPA- maksukortit ovat parhaiten halussa palveluneuvojilla.

Seuraava maksukorttiväittäjä oli, että SEPAn myötä kaikki Suomessa korttimaksuja vastaanottavat yritykset ovat ottaneet EMV- muutokset maksupäätäjärjestelmiinsä. Väite oli väärin, koska vaikka tähän pyritään, eivät kaikki yritykset ole vielä muutoksia tehneet. Oikean vastauksen tiesi hieman yli puolet eli yhdeksän vastaajaa. Tulos oli tutkijan mielestä oletettavissa, sillä palveluneuvojat työskentelevät pääasiassa henkilöasiakkaiden parissa, joten muutokset yritysten maksupäätäjärjestelmiin eivät välttämättä kosketa päivittäin palveluneuvojia. Tutkija otti kysymyksen tutkimukseen kuitenkin mukaan, koska muutokset maksupäätäjärjestelmissä koskettavat pankin henkilöasiakkaita silloin, kun he asioivat kyseisissä liikkeissä.

Korteissa olevan sirun avulla voidaan kortinhaltija tunnistaa ja korttitapahtumat varmentaa vanhoja kortteja turvallisemmin, vakuutettiin seuraavassa väittämässä. Väite oli oikein, jonka ansiokkaasti tiesikin yhtä vastaajaa lukuun ottamatta kaikki vastaajat. Väite oli maksukortteihin liittyvää perustietoa, josta oletettavissa olikin korkea prosentti oikeinvastanneiden määrässä.

Viimeisessä SEPA- kortteihin liittyvässä väittämässä sanottiin SEPAn tavoitteena olevan pyrkiä varmistamaan, että EU:n kansalaiset voivat käyttää maksukorttejaan samankaltaisesti maailmanlaajuisesti. Väite oli väärin, sillä tavoitteena on että EU:n kansalaiset voivat käyttää maksukorttejaan samankaltaisesti SEPA- maissa. Oikean vastauksen tiesi vain kaksi vastaajaa. Väärien vastausten suureen määrään syynä lie-nee se, etteivät palveluneuvojat tiedä missä päin maailmaa korttien käyttö on pyritty tekemään tasavertaiseksi.

SEPA tutkimuskohteena

TAULUKKO 6. Vastaajien mielipiteet siitä, kuinka hyvin he hallitsevat SEPA- asiat

	Vastaajaa
Erittäin hyvin	-
Hyvin	3
Kohtalaisesti	9
Melko huonosti	5
Hyvin huonosti	-
Yhteensä	17

Kysymyksessä kymmenen tutkittiin vastaajien mielipiteitä omasta SEPA-tietämyksestään. Valtaosa eli yhdeksän vastaajaa koki hallitsevansa SEPA-asiat kohtalaisesti. Viisi vastasi hallitsevansa SEPA-asiat melko huonosti ja loput kolme vastaajaa taas kokivat osaavansa SEPA-asiat hyvin.

Vastaajien kokemukset omasta SEPA-tietämyksestä eivät täysin vastanneet tutkimuksen tuloksia. Suhteessa parhaiten oikeat vastaukset saivat henkilöt, jotka kokivat hallitsevansa kohtalaisesti SEPA-asiat. Heidän oikeiden vastausten määrä kaikista kysymyksistä oli keskimäärin 63 %. Kun taas henkilöiden jotka kokivat hallitsevansa hyvin SEPA-asiat, vastaava prosentti oli vain 54 %. Henkilöt, jotka kokivat hallitsevansa SEPA-asiat melko huonosti, saivat oikeita vastauksia 58 % kaikista vastauksista.

Viimeiset kaksi kysymystä tutkimuksessa olivat avoimia, joissa vastaajilta kysyttiin toiveita koulutuksen suhteen. Vastauksissa toivottiin konkreettisia esimerkkejä ja tietoa suoraveloituksen loppumisesta. Nämä toivomukset tutkija otti huomioon koulutusta suunnitellessaan. Eräs vastaaja toivoi muuta materiaalia Power Pointin lisäksi. Hänen toivomukseen vastattiin koulutuksessa jaettavalla SEPA-tietopakettilla. Yksi vastaajista toivoi tietoa siitä, milloin tulee käyttää vain IBANia ja BICia maksaessa ja tästä keskustelimme koulutuksessa. Vastauksissa tuli myös esille toive kuulijoiden mukaanottamiseen koulutuksessa, joka toteutui avoimena vuoropuheluna.

5.2 SEPA- KOULUTUS

Tutkijan analysoitua tutkimustulokset hän alkoi suunnitella SEPA-koulutusta päivittäispuolen palveluneuvojille. Koulutus pidettiin 13. lokakuuta 2011 Jyväskylän Nordean pankin tiloissa ja se kesti noin 45 minuuttia. Koulutus järjestettiin viikkopalaverin paikalla aamulla, ennen pankin aukeamista. Koulutuksen kannalta oli tärkeää, että se järjestettiin normaalina työaikana, jotta mahdollisimman moni osallistuisi koulutukseen. Koulutuksessa olikin paikalla viisitoista palveluneuvojaa, sekä heidän esimiehensä Pirjo Kapanen.

Koulutuksen runko perustui tutkimuskysymyksiin ja niiden kautta käytiin SEPA-asioita kattavasti läpi Power Point diojen avulla. Tutkija halusi koulutuksesta mahdollisimman luontevan ja rennon tilaisuuden, jossa jokainen uskaltaisi esittää kysymyksiä ja kommentteja. Palveluneuvojat olivatkin verrattain aktiivisia ja koulutuksessa päästiin tavoiteltuun avoimeen vuoropuheluun. Kysymykset käytiin kota kohdalta läpi, perusteltuine oikeine vastauksineen. Jokaisen kysymyksen kohdalla palveluneuvojille kerrottiin oikein vastanneiden prosentuaalinen osuus kaikista vastanneista. Palveluneuvojat tuntuivat olevan yllättyneitä joidenkin kysymysten kohdalla, joissa oikein vastanneita oli melko vähän.

Koulutukseen varattu aika tuntui sopivalta ja lopussa jäi hieman aikaa myös keskustella SEPAan liittyvistä haasteista palveluneuvojien jokapäiväisessä työssä. Koulutuksen loputtua tutkija kysyi palautetta koulutuksesta ja tutkimuksesta ylipäänsä. Palveluneuvojat kokivat SEPA- koulutuksen erittäin tarpeelliseksi, vaikka SEPAsta aiemmin tietoisuutta on pidettykin. Edellisestä SEPA- luennosta oli kulunut jo aikaa, ja jotkin asiat olivat jo unohtuneet. Tutkimuskysymykset koettiin sopivan haasteellisiksi ja kaikin puolin kattaviksi. Erityiskiitoksen palveluneuvojat antoivat koulutuksessa jaetusta SEPA- tietopaketista, josta tarpeentullen voisi tarkistaa esim. SEPA- maat ja muita tärkeitä SEPA- tietoja.

Tutkijan mielestä koulutus oli onnistunut ja toi lisäarvoa tutkittaville. Power Point esitys oli selkeä ja helppolukuinen. Erityisen tyytyväinen tutkimuksen tekijä oli siihen, että hän osasi ilmaista SEPA- asiat kaikille ymmärrettävästi käyttäen konkreettisia esimerkkejä.

6 POHDINTA JA JATKOTUTKIMUSAIHEITA

Johtopäätökset ja pohdinta perustuu tutkimuksen tavoitteisiin ja niiden toteutumisen arviointiin. Tavoitteena tutkimuksella oli selvittää kuinka hyvin Jyväskylän Nordean päivittäispuolen palveluneuvojat hallitsevat SEPA- asiat ja tulosten pohjalta suunnitella ja toteuttaa SEPA- koulutus. Koska kyseessä oli toimintatutkimus, oli koulutuksella iso rooli opinnäytetyössä. Jatkotutkimusaiheet käsittelevät tutkimuksia, joilla tutkimus voitaisiin viedä vielä pidemmälle.

6.1 Johtopäätökset

Heikoiten vastaajilla oli hallussa kysymykset suoraveloituksesta ja erityisesti sen korvaavat tuotteet. Tämä oli ymmärrettävää, sillä suoraveloituksen loppuminen oli lähes ainoita SEPAn tuomia muutoksia, jotka ei vielä ole toteutunut. Erityisesti suoramaksu -niminen suoraveloituksen korvaava palvelu oli heikosti vastaajilla hallussa. Syynä lienee se, että tuote on uusi ja siitä ei olla vielä pankissa paljon puhuttu.

Seuraavaksi heikoiten vastaajat hallitsivat SEPA- tilisiirtoon liittyvät kysymykset. Vaikein SEPA- tilisiirtoon liittyvä kysymys oli kysymys SEPA- tilisiirron siirtonopeudesta, jonka tiesi vain kaksi vastaajaa. SEPA- tilisiirtokysymykset haasteelliseksi voidaan olettaa tekevän se, että vastaajat eivät hahmota SEPA- tilisiirron ja ulkomaanmaksun eroja. Palveluneuvojat hallitsevat maksut melko hyvin, mutta eivät ennen tutkimusta vain erottaneet eri maksuja toisistaan.

Kuten tutkimusta suunnitellessaan tutkija olettikin, parhaiten vastaajilla oli hallussa SEPA- korttiasiat. Korttikysymyksistä vastattiin 65 % oikein ja SEPA- korttiosiossa oli ainut kysymys koko tutkimuksesta, johon kaikki vastasivat oikein. Korttimaksut olivat melko hyvin hallussa, sillä SEPAn tuomat muutokset maksukorteissa olivat ensimmäinen ja näkyvin muutos pankissa, jonka SEPAn tulo on saanut aikaan.

Kuinka hyvin palveluneuvojat kaikenkaikkiaan hallitsivat SEPA- asiat? Kaikkien vastaajien keskimääräinen oikeiden vastausten osuus oli 60 % kaikista vastauksista. Voidaan sanoa, että Jyväskylän Nordean päivittäispuolen palveluneuvojien SEPA-tiedoissa oli melko paljon kehitettävää. Tutkimustulokset eivät radikaalisti poikenneet aiemmista SEPAan liittyvien tutkimusten tuloksista. Huomionarvoista oli, että eniten vääriä vastauksia tutkimuksessa saivat ne henkilöt, jotka itse kokivat parhaiten hallitsevansa SEPA- asiat. Syynä tähän voidaan arvella olevan se, että henkilöt jotka luulivat hallitsevansa SEPA- asiat hyvin, eivät realistisesti hahmota SEPAa ja siihen liittyviä tietoja. Mikään SEPAn osa-alueista ei ollut täysin hallussa, vaan kehitettävää löytyi kaikilta alueilta. Tästä voimme päätellä koulutuksen tulleen tarpeeseen.

Tutkimuksesta voidaan päätellä, että SEPA- asioissa on Jyväskylän Nordean päivittäispuolen palveluneuvojilla kerrattavaa ja niitä on hyvä pienin väliajoin käydä läpi esimerkiksi aamupalavereissa ja henkilöstön muissa koulutuksissa. Nyt asiat ovat todennäköisesti melko hyvin tutkittavien mielessä, mutta tilanteiden muuttuttua on lisäkoulutukset jatkossa varmasti paikallaan.

6.2 Tutkimuksen hyödynnettävyys ja jatkotutkimusaiheita

Yrityksen SEPA- tietous vaihtelee ajankohdan ja tutkittavan ryhmän mukaan. Vaikka tutkimus kertoi melko totuudenmukaisesti päivittäispuolen palveluneuvojien SEPA- tietoudesta, ei sitä voida soveltaa muiden tiimien ja yritysten SEPA- tietouteen. Tutkimustulosta ei voida myöskään myöhemmin soveltaa tutkitun joukon SEPA- tietouteen, sillä olosuhteet ja henkilöstö saattavat poiketa suurestikin tämän tutkimuksen alkutilanteesta. Jyväskylän Nordealle tutkimuksen empiriaosuuden voidaan katsoa tuovan arvokasta tietoa päivittäispuolen työntekijöiden tietotaidoista SEPA- asioissa.

Koska tutkimus kattoi monta SEPA:n eri osa-aluetta, käsitellen pintapuolisesti SEPAa, jatkotutkimukseksi voitaisiin tutkia syvällisemmin palveluneuvojien tietoutta yksittäisessä SEPA:n osa-alueessa. Näin saataisi tarkempia yksittäisen osa-alueen tiedoista. Toinen jatkotutkimus, joka oltaisi voitu liittää osaksi tätä työtä, olisi voinut olla tutkimus, jossa selvitettäisi kuinka koulutus lisäsi palveluneuvojien SEPA- tietoutta. Rajallisen tutkimusajan vuoksi tutkija ei tätä jatkotutkimusta toteuttanut.

LÄHTEET

Avaintietoja. 2011. Nordean verkkosivut. Viitattu 5.10.2011.

[Http://www.nordea.com/49112.html](http://www.nordea.com/49112.html), Tietoa Nordeasta, Avaintietoja Nordeasta, Avaintietoja ja -lukuja.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hyytiäinen, S., 2011. E-lasku kuluttajan laskumuotona. Opinnäytetyö. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma.

Järppinen, S., 2011. SEPA:n vaikutus maksukortteihin: henkilöstön kokemuksia muutoksesta. Opinnäytetyö. Lahden ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma.

Kananen, J. 2008b. Kvantti – Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Kananen, J. 2009. Toimintatutkimus yrityksen kehittämisessä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Kapanen, P. 2011. Tietoa Jyväskylän Nordeasta ja päivittäispuolen palveluneuvojista. Keskustelu 22.9.2011. Vastaanottaja Anniina Jääskeläinen.

Kiviluoma, J., 2011. Single Euro Payments Area- SEPA- käyttöönotto Liedon Säästöpankissa. Opinnäytetyö. Turun ammattikorkeakoulu. Palvelutoiminnan koulutusohjelma.

Nordean euromaksualueella välitettävien euromaksujen yleiset ehdot. Viitattu 20.10.2011. [Http:// www.nordearahoitus.fi](http://www.nordearahoitus.fi). Nordean euromaksualueella välitettävien euromaksujen yleiset ehdot.

Maksaminen muuttuu: alle vuosi aikaa valmistautua. Finanssialan Keskusliitto. 2010. Tiedote.

Maksukorteista. SEPA Suomessa. Nordea Intranet. 2010. Viitattu 5.10.2011. [Http://interservices.sed1.root4.net/portal](http://interservices.sed1.root4.net/portal).

Nordean synty. 2011. Nordean verkkosivut. Viitattu 10.10.2011.

[Http://www.nordea.com/49112.html](http://www.nordea.com/49112.html), Tietoa Nordeasta, Nordean historia, Nordean synty.

Partanen, S., 2011. Uuden Maksupalvelulain aiheuttamat muutokset suoraveloituksen toteuttamisessa. Opinnäytetyö. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma

Perttu, J. 2011. Suoraveloitukset muuttuvat e-laskuiksi ja suoramaksuiksi. Helsingin Sanomien 23.9.2011 julkaisema artikkeli.

SEPA siirtymäaikataulu. SEPA Suomessa. Nordea Intranet. 2010. Viitattu 10.10.2011. [Http://interservices.sed1.root4.net/portal](http://interservices.sed1.root4.net/portal).

SEPA – About the project. European Central Bank. 2011. Viitattu 4.11.2011. [Http://www.ecb.int/home/html/index.en.html](http://www.ecb.int/home/html/index.en.html). Payments and markets. SEPA. About the project.

SEPA – Yhtenäinen euromaksualue. SEPA Suomessa. Nordea Intranet. 2010. Viitattu 5.10.2011. [Http://interservices.sed1.root4.net/portal](http://interservices.sed1.root4.net/portal).

Single Euro Payments Area SEPA. 2010. Viitattu 3.11.2011. [Http://ec.europa.eu/](http://ec.europa.eu/), Single Euro Payments Area SEPA.

Single Euro Payments Area. 2010. European Commission. The EU Single Market. Viitattu 5.11.2011. http://ec.europa.eu/internal_market/index_en.htm, European Commission, Internal Market, Payment services, Single Euro Payments Area – SEPA

Suomen kansallinen SEPA– siirtymäsuunnitelma Versio 4. Yhtenäisen euromaksualueen toteutuminen Suomessa. Finanssialan Keskusliitto. 2010.

Tehtävä, visio ja arvot. 2011. Nordean verkkosivut. Viitattu 11.10.2011. [Http://www.nordea.com/49112.html](http://www.nordea.com/49112.html), Tietoa Nordeasta, Tehtävä, visio ja arvot.

Törnudd, N., Jääskeläinen, S. 2011. Suoraveloitus historiaan. Keski-suomalaisen 23.9.2011 julkaisema artikkeli.

LIITTEET

Liite 1 Haastattelulomake

1

Tutkimuksesta

Opiskelen liiketaloutta Jyväskylän ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyön Nordea Pankki Suomi Oyj:lle. Osana opinnäytetyötä toteutan kyselyn Jyväskylän Nordea Pankin päivittäispuolella työskenteleville henkilöille, jossa kartoitan toimihenkilöiden tietoutta yhtenäisestä euromaksualueesta (SEPA). Vastausten perusteella suunnittelen ja toteutan SEPA- koulutuksen päivittäispuolen toimihenkilöille. Koulutus järjestetään keskiviikkona 12.10.2011 klo:8.45 Jyväskylän Nordea Pankissa.

Toivon että vastaatte kyselyyn, sillä kaikki vastaukset ovat erittäin tärkeitä koulutusta suunniteltaessa. Täytetyt tutkimuslomakkeet voitte palauttaa varakassan pöydällä olevaan laatikkoon. Laatikon kyljessä lukee SEPA- tutkimus.

Vastaathan mahdollisimman pian, mutta kuitenkin viimeistään keskiviikkona 5.10.2011. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja nimettöminä. Kenenkään kyselyyn osallistuneen henkilön vastauksia ei julkaista sellaisenaan, vaan osana tutkimustuloksia.

Kiitos yhteistyöstänne!

Ystävällisin terveisin:

Anniina Jääskeläinen

Anniina Jääskeläinen

Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Liiketalouden koulutusyksikkö

anniina.jaaskelainen.hat@jamk.fi

Yhtenäinen euromaksualue SEPA

1. Mitä valuuttoja/valuuttaa SEPA- palvelut koskevat?

SEPA- suoraveloitus

2. Suomen Nordeassa on tällä hetkellä käytössä kansallinen suoraveloitus. Milloin kansallinen suoraveloitus loppuu?

3. Mitä korvaavia tuotteita suosittelet asiakkaille kansallisen suoraveloituksen loputtua?

4. Kenelle SEPA- suoraveloituksessa **maksaja** antaa suoraveloitustusvaltakirjan?

5. Asiakkaalla näkyy verkkopankissa e-laskuissa erääntyvä maksu.

Voiko asiakas itse verkkopankissa muuttaa maksupäivää?

(valitse jompikumpi)

Kyllä

Ei

SEPA- tilisiirto

6. Ovatko seuraavat maksut SEPA- maksuja? (valitse kyllä tai ei)

6.1 Nordeassa olevalta kruunumääräiseltä (SEK) valuutta tililtä siirto asiakkaan Nordean käyttötilille euroissa

Kyllä

Ei

6.2 Virosta saapuva euromääräinen maksu Lahden Nordea Pankkiin

Kyllä

Ei

6.3 Suomesta kruunuina (SEK) Ruotsin Nordeaan lähtevä maksu

Kyllä

Ei

6.4 Sveitsistä lähtevä euromääräinen maksu Romaniaan

Kyllä

Ei

6.5 Iso-Britanniasta Suomeen lähtevä puntamääräinen
(GBP) maksu

Kyllä

Ei

4

(Jatkuu edelliseltä sivulta)

6.6 Jyväskylän Nordea Pankista lähtevä euromääräinen maksu Saarijärven Osuuspankkiin

Kyllä

Ei

6.7 Nordeasta euroina lähtevä maksu Ukrainaan

Kyllä

Ei

7. Asiakas maksaa aamupäivällä Nordean konttorissa euroissa 170€ maltalaiselle tililleen. Milloin maksu on oletettavasti perillä?

8. Asiakas haluaa jatkossa lähettää 170€ Maltalle Nordean verkkopankistaan toistuvasuorituksena. Paljonko yksi maksu tulee maksamaan asiakkaalle?

SEPA- maksukortit

9. Pitävätkö seuraavat väittämät SEPA- korteista paikkansa (valitse kyllä tai ei)

9.1 Sirukortteihin siirtymisellä ehkäistään korttien väärentämistä ja väärinkäyttöä

Kyllä

Ei

(Jatkuu edelliseltä sivulta)

5

9.2 SEPAn myötä kaikki Suomessa korttimaksuja vastaanottavat yritykset ovat ottaneet EMV- muutokset maksupäätejärjestelmiinsä

Kyllä

Ei

9.3 Kortissa olevan sirun avulla voidaan kortinhaltija tunnistaa ja korttitapahtumat varmentaa vanhoja kortteja turvallisemmin

Kyllä

Ei

9.4 SEPA:n tavoitteena on pyrkiä varmistamaan, että EU:n kansalaiset voivat käyttää maksukorttejaan samankaltaisesti maailmanlaajuisesti

- Kyllä
- Ei

SEPA tutkimuskohteena

10. Kuinka hyvin koet hallitsevasi SEPA- asiat? (valitse yksi)

- Erittäin hyvin
- Hyvin
- Kohtalaisesti
- Melko huonosti
- Hyvin huonosti

6

12. Mainitse yksi tai useampi yhtenäiseen euromaksualueeseen liittyvä asia/ongelma johon toivoisit saavasi vastauksen tulevassa SEPA- koulutuksessa:

13. Minkälaisia muita toiveita sinulla on koulutukselle?

Kiitos avustasi!

LIITE 2 KOULUTUKSEN POWER POINT ESITYS

SEPA (Single Euro Payments Area)

Yhtenäinen euromaksualue



1. Mitä valuuttoja/valuuttaa SEPA-palvelut koskevat?

- SEPA-palvelulla voidaan maksaa vain euroja



2. Suomen Nordeassa on tällä hetkellä käytössä kansallinen suoraveloitus. Milloin kansallinen suoraveloitus loppuu?

- Suoraveloitus päättyy pankkien arvion mukaan helmikuussa 2014



3. Mitä korvaavia tuotteita suosittelet asiakkaille kansallisen suoraveloituksen loputtua?

- Verkkopankkia käyttävä asiakas
→ E-lasku
- Asiakas, joka ei jatkossakaan käytä verkkopankkia
→ Suoramaksu

4. Kenelle SEPA-suoraveloituksessa **maksaja** antaa suoraveloitus- valtakirjan?

- SEPA-suoraveloitusvaltakirja annetaan suoraan laskuttajalle

- Nykyisessä suoraveloituksessa valtakirja annetaan maksajan pankille



5. Asiakkaalla näkyy verkkopankissa e-laskuissa erääntyvä maksu. Voiko asiakas itse verkkopankissa muuttaa eräpäivää?



Kyllä

E-laskun eräpäivää, summaa ja maksutiliä voi asiakas itse muuttaa



Ei

6. Ovatko seuraavat maksut SEPA-maksuja?

6.1 Nordeassa olevalta kruunumääräiseltä (SEK) valuutta-tililtä siirto asiakkaan Nordean käyttötilille euroissa

Kyllä

Ei

SEPA-maksuja ovat vain eurotililtä lähtevät maksut

6.2 Virosta saapuva euromääräinen maksu Lahden Nordea Pankkiin

Kyllä

Maksu tapahtuu euroissa & Viro liittyi SEPA-maihin 1.1.2011

Ei



6.3 Suomesta kruunuina (SEK) Ruotsin Nordeaan lähtevä maksu

Kyllä



Ei

SEPA-maksut ovat vain euromääräisiä

6.4 Sveitsistä lähtevä euromääräinen maksu Romaniaan

Kyllä

Maksu on euroissa ja Sveitsi sekä
Romania ovat SEPA-maita

Ei

6.5 Iso-Britanniasta Suomeen lähtevä puntamääräinen (GBP) maksu

Kyllä



Ei

Iso-Britannia kuuluu SEPA maihin,
mutta SEPA-maksut ovat vain euromääräisiä

6.6 Jyväskylän Nordea Pankista lähtevä euromääräinen maksu Saarijärven Osuuspankkiin

Kyllä

SEPA-maksuja ovat yhtäläillä
Suomen pankkien välillä tapahtuvat maksut.
Nämä maksut tapahtuvat yhtä nopeasti ja
samoin hinnoin, kuin SEPA-maksut ulkomaille

Ei

6.7 Nordeasta euroina lähtevä maksu Ukrainaan

Kyllä

Ei

Ukraina ei ole SEPA-maa.

SEPA-maksuissa sekä maksajan että saajan pankin tulee sijaita SEPA-maassa

7. Asiakas maksaa aamupäivällä
Nordean konttorissa euroissa 170€
Maltalaiselle tililleen. Milloin maksu on
oletettavasti perillä?

- Malta on SEPA-maa 
Nordeasta lähtevä SEPA-tilisiirto on saajalla
seuraavana pankkipäivänä koko SEPA-alueella

8. Asiakas haluaa lähettää 170€
Maltalle Nordean verkko- pankistaan
toistuvasuorituksena. Paljonko yksi
maksu tulee maksamaan asiakkaalle?

- Asiakas tekee toistuvasuorituksen itse
verkkopankissa ja Malta on SEPA-maa



siirrot ovat ilmaisia



9. Pitävätkö seuraavat väittämät SEPA-
korteista paikkansa?

- 9.1 Sirukortteihin siirtymisellä ehkäistään
korttien väärentämistä ja väärinkäyttöä



Kyllä

Sirun avulla voidaan kortinhaltija
tunnistaa ja korttitapahtumat varmentaa
magneettijuovatekniikkaa turvallisemmin



Ei

9.2 SEPA:n myötä kaikki Suomessa korttimaksuja vastaanottavat yritykset ovat ottaneet EMV-muutokset maksupäättejärjestelmiinsä

Kyllä

Ei

EMV-maksupäättejärjestelmässä asiakas näppäilee itse tunnusluvun laitteeseen. Kaikki yritykset eivät vielä valitettavasti ole ottaneet uusia EMV järjestelmiä käyttöönsä. Tähän pyritään kuitenkin mahdollisimman pian.



9.3 Kortissa olevan sirun avulla voidaan kortinhaltija tunnistaa ja korttitapahtumat varmentaa vanhoja kortteja turvallisemmin

Kyllä

Ei

9.4 SEPA:n tavoitteena on pyrkiä
varmistamaan, että EU:n kansalaiset
voivat käyttää maksukorttejaan
samankaltaisesti maailmanlaajuisesti

Kyllä



Ei

Tavoitteena on, että EU:n kansalaiset
voivat käyttää korttejaan samankaltaisesti SEPA-
maissa

LIITE 3 KOULUTUSPÄIVÄN LOMAKKEET



Single Euro Payments Area- yhtenäinen euromaksu- alue

EU, Euro-alue (17 maata)

Alankomaat, Belgia, Espanja, Irlanti, Italia, Itävalta, Kreikka, Kypros, Luxemburg, Malta, Monaco, Portugali, Ranska, Saksa, Slovenia, Suomi, Viro (1.1.2011 alk.)

EU, ei- Euro-maat (11 maata)

Bulgaria, Iso-Britannia, Latvia, Liettua, Puola, Romania, Ruotsi, Tanska, Tsekin tasavalta, Unkari, Slovakia

ETA (3 + 1)

Islanti, Norja, Liechtenstein + Sveitsi

-SEPA-maksuja ovat **euromääräiset** maksut kun saaja ja vastaanottaja **sijaitsevat SEPA-maissa**

-Ei valuuttatililtä

**Kaikki SEPA-maksut siirtyvät yhtä nopeasti,
samoin hinnoin ja samoin ehdoin kaikkiin
SEPA-maihin!**



Perillä vastaanottajalla seuraavana pankki-päivänä



Samoin hinnoin kuin kotimaan maksutkin

S € PA

Nykyinen suoraveloitus päättyy arviolta helmikuussa 2014

Verkkopankkiasiakkaat

e-lasku

- Laskut tulevat verkkopankkiin
- Voi maksattaa autom. tai käydä hyväksymässä erikseen
- Asiakas voi pyytää ilmoituksen laskun tulosta sähköpostiin tai kännykkään
- Paperilaskuja ei enää tule
- E-lasku pitää tilata erikseen
- Säästää paperia ja postituskuluja

Asiakkaat, jotka eivät käytä verkkopankkia

suoramaksu

- Lasku tulee postitse kuten nytkin
- Ei vaadi verkkopankkia
- Vaatii, että laskuttaja ottaa järjestelmän käyttöön
- Jos laskuttaja ottaa suoramaksut käyttöön ei asiakkaan tarvitse tehdä asialle mitään
- Pankki ja laskuttaja lähettävät muutoksesta asiakkaalle yhteisen kirjeen kun muutos tehdään
- Jotkut laskuttajat ovat alkaneet periä paperilaskusta lisämaksun

Lähde: Keski-Suomalainen 23.9.2011